Guía rápida para solicitudes de reparación



EL TELÉFONO TIENE CORTA DURACIÓN DE BATERÍA	
1	¿La batería es original?
NO	Orange te recomienda el uso de baterías originales. Las baterías no originales pueden invalidar la garantía.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿Tienes opciones activadas que no usas habitualmente? Chequear Bluetooth, GPS…
NO	Seguir al punto 3.
SÍ	Te recomendamos que desactives el Bluetooth, GPS y cierres programas innecesarios. El consumo de batería depende mucho del uso del teléfono. Si realizas muchas llamadas al día, será necesario cargar el móvil frecuentemente.
3	¿La iluminación de la pantalla o del teclado está al máximo?
NO	Seguir al punto 4.
SÍ	Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la iluminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de batería (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas).
4	¿La batería tiene varios meses desde la fecha de compra?
NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono junto con la batería a reparar.
SÍ	Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual.
COBERTURA	
1	¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano?
NO	Seguir al punto 2.
SÍ	La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapas constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifica la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape.
2	Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja?
NO	Seguir al punto 3.
SÍ	Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puedes cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda).
3	¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias?
NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Indica detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones.
SÍ	Comprueba que la zona dispone de cobertura suficiente.
EL TELÉFONO NO CARGA	
1	¿La batería y el cargador son originales?
NO	Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿La batería está completamente descargada?
NO	Seguir al punto 3.
SÍ	Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas).
3	¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo?
NO	Seguir al punto 4.
SÍ	Limpia los contactos de carga del teléfono y de la batería con un paño suave.



Guía rápida para solicitudes de reparación



4	Prueba el cargador en otro teléfono. ¿La barra de batería se mueve?
NO	Seguir al punto 5.
SÍ	El cargador funciona correctamente. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar (no es necesario enviar el cargador).
5	¿El teléfono carga correctamente con un cargador nuevo?
NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar junto con el cargador.
SÍ	El cargador está defectuoso. Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debes indicar el imei del teléfono aunque este no se envíe.

EL TELÉFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR	
1	¿Has instalado la versión de PC Studio adecuada en su ordenador?
NO	En nuestra web empresas.orange.es > Información Orange > Servicio Postventa > encontrarás el software y drivers actualizados para cada modelo. Es muy importante comprobar este punto y si es necesario desinstalar las versiones de PC Studio antiguas.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse?
NO	En el menú de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debes asegurarte de que el teléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta.
SÍ	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono y cable de datos a reparar.

BLUETOOTH	
1	Entra en el menú de configuración y verifica si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada.
NO	En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifica paso a paso.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	Busca dispositivos. ¿Aparecen?
NO	Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
SÍ	Seguir al punto 3.
3	Con otro teléfono que funcione correctamente, realiza una transferencia de un archivo. ¿Es posible?
NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar.
SÍ	El Bluetooth funciona correctamente. Revisa que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debes verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quieres utilizar (SIM remota, A2DP…).

FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS	
1	Abre el explorador de Internet y entra en una web de prueba. ¿Funciona?
NO	Seguir al punto 2.
SÍ	El teléfono funciona correctamente. Verifica si está desactivado el tráfico de datos con su operador.
2	¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta?
NO	Cambia los ajustes a los indicados por el operador.
SÍ	Seguir al punto 3.
3	¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que te permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería…).
NO	El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G.
SÍ	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.

LECTURA DE LA TARJETA SIM	
1	El teléfono muestra el mensaje “Insertar tarjeta SIM”.
NO	Seguir al punto 2.

Guía rápida para solicitudes de reparación



SÍ	Apaga el teléfono, retira la batería, vuelve a colocarla y enciende el teléfono de nuevo.
2	Usa una tarjeta SIM de prueba y enciende el teléfono. ¿Funciona correctamente?
NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
SÍ	Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realices un duplicado de tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado.
FALLOS EN EL ENVÍO DE SMS	
1	Revisa si parpadea el icono de mensajes.
NO	Seguir al punto 2.
SÍ	Debes borrar los mensajes almacenados.
2	Comprueba si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS.
NO	Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Comprueba en el apartado “Ajustes SMS” si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, actívalos.
SÍ	Seguir al punto 3.
3	Usas una tarjeta SIM de prueba y enciendes el teléfono. ¿Funciona correctamente?
NO	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
SÍ	Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpia cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, te recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acércate a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta.
FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS	
1	¿Tienes contratado este servicio?
NO	Contacta con atención al cliente marcando el 470 desde tu móvil para suscribirse al servicio.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería…).
NO	El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G.
SÍ	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN	
1	Comprueba la memoria disponible en el teléfono. ¿La tienes llena?
NO	Seguir punto 2.
SÍ	Elimina documentos.
2	Revisa la solución de la foto que deseas visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles?
NO	Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puedes cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.
SÍ	Acércate a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.